



İşletmelerin Pandemi Sürecindeki Deneyimlerine İlişkin Nitel Bir Araştırma*

A Qualitative Research on the Experiences of Businesses in the Pandemic Process

Öğr. Gör. Rabia TATLIDİL¹, Araş. Gör. Sümeyye GÜNGÖR², Prof. Dr. Ramazan
ERDEM³

Öz

Pandemi sürecinde işletmelerin prensiplerinde bir takım değişimler meydana gelmiştir. Bu değişimleri gerçekleştirirken işletme/çalışanlarının deneyimlerinin ortaya konması sürecin meydana getirdiği sonuçları anlayabilmek adına önem arz etmektedir. Araştırmanın amacı pandemi sürecinin işletme ve çalışanlar üzerindeki sonuçların tespit edilmesidir. Bu kapsamda araştırmada pandemi sürecinden etkilenen işletmelerin katılımcılarıyla görüşmeler yapılarak, işletmelerin ve çalışanların deneyimlerinin elde edilmesi ve anlamlandırılması amaçlanmaktadır. Araştırmada nitel veri toplama tekniklerinden derinlemesine görüşmelerle veriler elde edilmiştir. Bu kapsamda yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Verilerin analizinde yorumlayıcı fenomenolojik analiz kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmeler çerçevesinde katılımcılara 4 temel soru ve temel soruları destekleyen sondaj sorular yöneltilmiştir. Görüşmeler sonucunda elde edilen verilerin dökümleri yapılarak araştırmacılar tarafından kodlamaya tabi tutulmuştur. Kodlardan hareketle kategoriler oluşturulmuştur. Her bir kod kendisine uyan kategoriler içerisine aktarılmıştır. Kendi içerisinde benzer olanlar aynı temada toplanmıştır. Elde edilen bulgular çerçevesinde “Süreçte Yaşananlar”, “Sürecin İşletmeye Yansıması”, Sürecin Çalışanlara Yansıması”, “Süreçte Alınan Önlemler” ve “Sürece Dair Tavsiyeler” olmak üzere 5 tema yer almaktadır. Araştırmanın sonucunda işletme sahibi/çalışanı kişilerin; pandemi sürecinde maddi zorluklar yaşadığı, sosyal ilişkilerinin öncesine göre azaldığı, çalışma prensiplerinde birtakım değişiklikler olduğu ve bu süreci atlatabilmek adına işletmelerinde mesafe ve hijyen gibi önlemler aldıkları sonucuna ulaşılmıştır. İşletme sahipleri/çalışanları sürecin daha iyi yönetebilmesi için temasın önlenmesinin, kurallara uyulmasının ve tedbirlerinin devam ettirilmesinin üzerinde durmuştur.

Anahtar Kelimeler: Covid-19 pandemisi, işletme çalışanları, pandemi süreci

Makale Türü: Araştırma

Abstract

During the pandemic process, some changes have occurred in the principles of businesses. While making these changes, it is important to reveal the experiences of the enterprise/employees in order to understand the results of the process. The aim of the research is to determine the consequences of the pandemic process on the business and employees. In this context, it is aimed to obtain and make sense of the experiences of businesses and employees by conducting interviews with the participants of the businesses affected by the pandemic process. In the research, data were obtained through in-depth interviews from qualitative data collection techniques. In this context, semi-structured interview technique was used. Interpretive phenomenological analysis was used in the analysis of the data. Within the framework of semi-structured interviews, 4 basic questions and sounding questions supporting the basic questions were asked to the participants. The data obtained as a result of the interviews were transcribed and coded by the researchers. Categories were created based on the codes. Each code has been transferred into categories

*Bu çalışmanın ilk hali 20-22 Mayıs 2021 tarihlerinde Isparta’da düzenlenen 6. Uluslararası Sağlık Bilimleri ve Yönetimi Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

¹Kafkas Üniversitesi, Susuz Meslek Yüksekokulu, rabiafettahoglu95@gmail.com

²Artvin Çoruh Üniversitesi, İşletme Fakültesi, sumeyye@artvin.edu.tr

³Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, raerdem@yahoo.com

Atf için (to cite): Tatlıdil, R., Güngör, S. ve Erdem, R. (2022). İşletmelerin pandemi sürecindeki deneyimlerine ilişkin nitel bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(4), 1400-1416.

that fit it. Those that are similar in themselves are gathered under the same theme. Within the framework of the findings obtained, there are 5 themes: "Experiences in the Process", "Reflection of the Process to the Business", "Reflection of the Process to the Employees", "Measures Taken in the Process" and "Recommendations Regarding the Process". As a result of the research, the owner/employee of the business; It has been concluded that he has experienced financial difficulties during the pandemic process, his social relations have decreased compared to before, there have been some changes in his working principles, and they have taken measures such as distance and hygiene in their enterprises in order to overcome this process. The business owners/employees emphasized the prevention of contact, the observance of the rules and the continuation of the precautions in order to better manage the process

Key words: Covid-19 pandemic, business employees, pandemic process

Paper Type: Research

Giriş

Doğa, güçlerini sürekli olarak insanoğluna hatırlatmaktadır ve insanların yaşadıkları doğal çevre genellikle uyarı yapmadan tehlike oluşturmaktadır. Bu anlamda salgınlar dikkat çekmekte ve salgın hastalıkların geçmişte yaşandığı gibi gelecekte de yaşanması olası gözükmemektedir. Çok uzağa gitmeden 21. yüzyılın ilk 20 yılında yaşanan salgınlar bu anlamda konunun önemini göstermekte ve insanlığın bulaşıcı hastalıklara karşı savunmasız bir yapıda olduğunu ortaya koymaktadır (WHO, 2018, s. 14; Budak ve Korkmaz, 2020, s. 63). Salgın hastalıklar içinde olunan dönemi karakterize etmekte ve insanın doğaya müdahalesini gözler önüne sermektedir. Küresel dünya bağlamında bilgi, emek, ürün akışı nasıl ki çok hızlı bir şekilde hareket halindeyse hastalıklar da kolaylıkla yayılmakta ve kısa bir zamanda küresel bir boyut kazanmaktadır. Tarihte insan yaşamına eşlik eden salgın hastalıklar, insan hayatı, kaynaklar, yaşam, ekonomi ve zaman gibi birçok faktörü olumsuz anlamda etkilemiştir (Yelboğa ve Bayıraslan, 2020, s. 44). Dünyanın içinde olduğu süreç büyük imkânlar sağlamakla birlikte büyük riskleri de beraberinde getirmektedir. Bu açıdan bahsi geçen riskler arasında en tehlikeli olanı oldukça hızlı ve etkili bir şekilde yayılıp dünyayı etkisi altına salgın hastalıklardır. Küreselleşmenin zaman ve mekân üzerindeki hızlandırıcı etkisi olumlu gelişmelerle toplumların hayatlarını kolaylaştırırken olumsuz durumlarla da insanlığın hayatına entegre etmektedir (Karakas, 2020, s. 545).

31 Aralık 2019 tarihinde Çin'in Hubei eyaletinde bulunan Wuhan şehrinde SARS-Cov-2 virüs kaynaklı bir salgın başlamıştır. Oldukça hızlı bir şekilde 6 kıtaya ve yüzlerce ülkeye yayılmış ve bu tarih koronavirüslerin sebebiyet verdiği ilk pandemi olarak kayda geçmiştir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) 30 Ocak 2020'de COVID-19'un uluslararası öneme haiz bir sağlık durumunu duyurmuştur. Hızla yayılan bu salgının ilk pozitif vakasını Türkiye 11 Mart 2020 tarihinde ilan etmiştir. Dolayısıyla günümüzde geline nokta salgının etkilerinin sürdüğü görülmektedir (Wang ve Wang, 2020, s. 1; Uğraş Dikmen vd., 2020, s. 30; Karataş, 2020, s. 5).

Pandemiler insanlığa bir sınavdır ve insanlık için öğretici olmaktadır. Bu noktada herkese görev düşmekte ve alışkanlıklarımızda bir takım değişiklikler meydana gelmektedir. Süreci daha sağlıklı geçirebilmek için alınan önlemlere uymak, davranışları kalıcı ve etkili şekilde değiştirmek bu anlamda önem kazanmaktadır. Bu süreçte sosyal izolasyon, sosyal mesafe ve el yıkama gibi önlemler hayatımıza almamız gereken davranış değişiklikleri olarak ifade edilmektedir. Toplumsal korunma için iş ve ticaret hayatının esneklik kazanması, yüz yüze eğitime ara verilmesi, toplu etkinliklerin iptal edilmesi ve herkesin kullanıma açık olan yerleri sıklıkla temizlemek gibi önlemler başı çekmektedir. "Her salgın eksi bir şeyleri siler, yeni bir hayat başlatır" sözünden hareketle düzenin değiştiğini ifade etmek yanlış olmayacaktır (Aslan, 2020, s. 41).

COVID-19'un bütün sektörleri etkilediği bir gerçektir. Bu açıdan salgına hazırlıksız yakalanan işletmeler ekonomik anlamda zor günler yaşamaktadır. İnsanlar gelecekte temel ihtiyaçlarını karşılama konusunda kaygıya kapılmışlar ve özel sektör çalışanları için işini

kaybetme korkusu ön plan çıkmaya başlamıştır (Bozkurt, 2020, s. 117; Erkut, 2020, s. 126). Dünyada değişen dengeleri anlayabilmek için COVID-19 öncesi ve sonrası diye bir ayırım yapmak yanlış olmayacaktır. COVID-19 öncesinde uluslararası kurumların var olduğu, ticari ve ekonomik faaliyetlerin rahatça yapılabildiği, sınırların önemini yitirdiği ve küresel bir köy olan dünyanın ön plana çıktığı bir yapı mevcuttu. Geline son noktada ise ticari ve ekonomik faaliyetlerin yapılmasında zorluk yaşandığı, devletlerin daha da güç kazandığı ve gücü ellerine aldıkları, her devletin kendi imkânları dâhilinde sistemde kalıcı olmaya çalıştığı bir zamana geçilmiştir (Kaya, 2020, s. 271). Bu çerçevede pandemiyle birlikte önemli güç kaybeden işletmelerin süreçle nasıl başa çıkabildikleri ve bu süreci nasıl deneyimlediklerini araştırmak ve ortaya koymak, olağanüstü durumlarda işletmelerin geldiği boyutu görmek açısından önemlidir. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı pandemi sürecinde işletmelerin ve çalışanların neler yaşadıklarını araştırmak ve pandeminin arka sokaklarında dolaşmaktır.

1. Yöntem

Araştırmanın amacı pandemi sürecinin işletme ve çalışanlar üzerindeki etkilerinin tespit edilmesidir. Bu kapsamda araştırmada pandemi sürecinden etkilenen işletmelerin katılımcılarıyla görüşmeler yapılarak, işletme sahiplerinin ve çalışanların deneyimlerinin elde edilmesi ve anlamlandırılması amaçlanmaktadır. Araştırma kapsamında araştırma öznelerinin bakış açısını, anlam dünyalarını ortaya koymaya çalışmak ve dünyayı araştırma öznelerinin gözleriyle görmenin söz konusu olduğu nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır (Kuş, 2009, s. 87). Bu bağlamda pandemi sürecinde işletmeler ve çalışanların ele alınması ve derinlemesine görüşülerek, incelemeler yapmak hedeflenmiştir. Araştırmada nitel araştırma desenlerinden olgubilim (fenomenoloji) kullanılmıştır. Fenomenoloji, tek tek bireylerin bakış açılarından bakarak bireylerin anlam yapılarını ve niyetlerini anlamaya çalışmaktadır (Mayring, 2011, s. 110). Dolayısıyla bu çalışmada tek tek işletmelerle görüşülerek pandemi sürecine ilişkin deneyimleri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi Etik Kurulu tarafından E-87432956-050.99-140790 sayılı kararla onaylanmıştır.

1.1. Katılımcıların Seçimi

Araştırmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme yöntemi ile katılımcılar seçilmiştir. Bu kapsamda “*pandemi sürecinde aktif olarak çalışan işletme sahibi/çalışanı olmak*”, araştırmanın ölçütünü oluşturmuştur. Bu ölçüte uyan, pandemi sürecinden etkilenen işletmelerdeki katılımcılarla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede 32 tane işletmenin katılımcılarıyla yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara araştırma içerisinde “*çalışmada kullanılacak kod isim verebilir misiniz?*” şeklinde soru yöneltilmiş ve katılımcıların verdiği isimler çalışma içerisinde kullanılmıştır. Araştırma pandemi sürecinden etkilenen işletme/işletme çalışanlarının deneyimleriyle sınırlıdır. Bu husus araştırmanın bir kısıtı olarak ele alınmaktadır.

Tablo 1. Çalışma grubuna yönelik bilgiler

Numara	Katılımcıların Müstear İsmi	İşletme Sahibi/Çalışan	İşletme Türü
1.	Aliye Hanım	Çalışan	Kantin
2.	Meryem Hanım	İşletme Sahibi	Alışveriş Mağazası
3.	Berşan Bey	İşletme Sahibi	Manav
4.	Dilan Hanım	İşletme Sahibi	Pastane İşletmesi
5.	Bayram Bey	İşletme Sahibi	Fırın
6.	Sema Hanım	Çalışan	Fırın
7.	Beyza Hanım	Çalışan	Alışveriş Mağazası
8.	Can Bey	İşletme Sahibi	Otel işletmesi
9.	Edip Bey	Çalışan	TEDAŞ
10.	Fatma Hanım	İşletme Sahibi	Kafe
11.	Berfin Hanım	İşletme Sahibi	Pastane işletmesi
12.	Emrecan Bey	Çalışan	Gıda Sektörü
13.	Zeynep Hanım	İşletme Sahibi	Market
14.	Menekşe Hanım	Çalışan	İşletme
15.	Ülkü Hanım	Çalışan	Gıda Sektörü
16.	Emrah Bey	Çalışan	Gıda Sektörü
17.	Hilal Hanım	Çalışan	Market
18.	Yusuf Bey	Çalışan	Gıda Sektörü
19.	Sezer Bey	İşletme Sahibi	Fabrika
20.	Mahsun Bey	İşletme Sahibi	Dükkan
21.	Mehmet Bey	İşletme Sahibi	Market
22.	Oğuzhan Bey	Çalışan	Gıda Sektörü
23.	Yeter Hanım	İşletme Sahibi	Alışveriş Mağazası
24.	Şevin Hanım	Çalışan	Hastane
25.	Cafer Bey	Çalışan	Kahvehane
26.	Esra Hanım	Çalışan	Hastane
27.	Gülây Hanım	Çalışan	Hastane
28.	Nergis Hanım	Çalışan	Hastane
29.	Kübra Hanım	İşletme Sahibi	Hastane
30.	Ayşenur Hanım	Çalışan	Hastane
31.	Nurgül Hanım	Çalışan	Kuaför
32.	Ece Hanım	Çalışan	Rehabilitasyon Merkezi

1.2. Veri Toplama ve Veri Analizi

Araştırmada veriler nitel veri toplama tekniklerinden, derinlemesine görüşmelerle elde edilmiştir. Bu kapsamda yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırmada yorumlayıcı fenomenolojik analiz yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmeler çerçevesinde katılımcılara 4 temel soru ve 2 sondaj sorular yöneltilmiştir. Katılımcılarla yapılan görüşmelerin dökümü sonunda 62 sayfa 25400 kelime veri elde edilmiştir. Daha sonra veriler araştırmacılar tarafından kodlamaya tabi tutulmuştur. Kodlardan hareketle kategoriler oluşturulmuştur. Her bir kod kendisine uyan kategoriler içerisine aktarılmıştır. Kategorilerde de kendi içerisinde benzer olanlar aynı temada toplanmıştır. Araştırmacının katılımcılarına yöneltilen görüşme sorularına aşağıda yer verilmiştir:

1. Pandemi sürecinde neler yaşadınız?
2. Pandeminin etkileri nelerdir?
Sonda: İşletme açısından etkileri
Sonda: Çalışanlar açısından etkileri
3. Pandemi sürecinde ne gibi önlemler aldınız?
4. Pandemi sürecine dair tavsiyeleriniz nelerdir?

1.3. Geçerlik ve Güvenirlik

Araştırmada oluşturulan kodlar ve temalar araştırmacılar tarafından gözden geçirildikten sonra nitel araştırma bilen 2 uzmanın katılımıyla geçerlik ve güvenirlilik yapılmıştır. Düzeltmeler yapıldıktan sonra kodlara ve temalara son hali verilmiştir.

2. Bulgular

Analiz sonucunda elde edilen bulgular aşağıda Tablo 2’de sunulmuştur. Bu kısımda “Süreçte Yaşananlar”, “Sürecin İşletmeye Yansımaları”, “Sürecin Çalışanlara Yansımaları”, “Süreçte Alınan Önlemler” ve “Sürece Dair Tavsiyeler” şeklinde 5 üst tema yer almaktadır.

Tablo 2. Pandemi sürecinde işletmelerin deneyimlerine dair bulgular

Temalar	Alt Temalar	Kodlar
Tema 1 Süreçte Yaşananlar	Alt Tema 1 Zorluk Yaşama	Maddi zorluk yaşama
		Fiziksel zorluk yaşama
		Zorlanma
	Alt Tema 2 Aileyle İlişkiler	Aile desteği
		Aile içi sıkıntılar yaşama
		Aile için endişe duyma
		Aileden uzak yaşama
		Aileye destek olma
		Aileyle bir arada kalma
		Aileyle daha çok zaman geçirme
		Aileyle ilişkilerin gelişmesi
		Evine zaman ayıramam
	Alt Tema 3 Çevreyle İlişkiler	Arkadaşlarıyla buluşamama
		Çalışanları motive etme
		Çevreyle görüşememe
		Dayanışma
		İzole Olma
		Sosyal ilişkilerin gelişmesi
	Alt Tema 4 Duygusal Durumlar	Çevreden saygı görmeme
		Bunalım
		Çekinme
		Çöküntü yaşama
		Karamsar olma
		Huzursuzluk
Huzurlu hissetme		
Sıkılma		
Anksiyete		
Zihinsel yorgunluk		
Psikolojik zorlanma		
Alt Tema 5 Sürece Adapte Olma		Aktiviteler bulma
	Alışkanlıklar edinme	
	İş yerini ayakta tutmaya çalışma	
	Sosyal mesafeye uyma	
	Online alışveriş yapma	
	Mesafe kurallarına uyma	
	Motivasyonun artması	
	Uzaktan çalışma	
	Yeni bir işe başlama	
Uyum sağlamaya çalışma		
Alt Tema 6 Covid-19 Problemleri	Covid’li müşterilerin sipariş vermesi	
	Covid-19 olma	
	Sürekli izolasyon gömleği giyme	
	Dışlanma	
	Sağlık problemi yaşama	
Salgını daha ağır atlatma		

Tablo 2 (Devamı). Pandemi sürecinde işletmelerin deneyimlerine dair bulgular

Temalar	Alt Temalar	Kodlar
Tema 2 Sürecin İşletmeye Yansımaları	Alt Tema 1 İstihdama Yönelik	Çalışan sayısının azaltılması
		İstihdam artışı
		Eleman çıkaramama
		Eleman alma
		Çalışana destek
		Ürün yetiştirmede zorlanma
		Yoğunluğun azalması
		Yoğunluğun artması
		Yeni birimler açma
		Yenilikleri sürdürme anlayışı
	Alt Tema 2 Çalışma Sistemine Yönelik	Stok fazlası yapma
		Paket servise geçme
		Tam kapasite çalışmama
		Müşteri sayısının azalması
		Ne kadar üretim yapacağını bilememe
		Maske üretimi yapma
		Tercihlerin değişmesi
		Çalışma prensibinin değişmesi
		Çalışma saatlerinin azalması
		e-ticaretin artması
	Alt Tema 1 Ekonomik Yönden	Ürünlerini satamama
		Zarar etme
		Maaşları ödeyememe
		Aşırı Fiyat Artışı
		Cironun düşmesi
		Birikim yapamama
		Kaliteli mal alamama
		Giderleri karşılayamama
		İş yerini kapatmayı düşünme
		Faturaları ödeyememe
	Alt Tema 4 Müşterilere Yönelik	Gelirin azalması
		Ödemelerin aksaması
		Kalitenin düşmesi
		Zorluk yaşama
		Üretimin azalması
		Kazancın azalması
		Krediyi ödeyememe
		Kredi çekmek zorunda kalma
		Ek maliyetlerin artması
		Zam yapmak zorunda kalma
Talebin düşmesi		
Alt Tema 1 Ekonomik Yönden	Üretimin artması	
	Mali açıklar yaşama	
	Ürün tedarikinde zorlanma	
	Yasaklardan etkilenme	
	Müşterinin sabırsızlanması	
	Müşterilerle sorun yaşama	
	Müşterilerle samimi olamama	
	Hizmetin aksaması	
	Müşterilerin çekinmesi	

Tablo 2 (Devamı). Pandemi sürecinde işletmelerin deneyimlerine dair bulgular

Temalar	Alt Temalar	Kodlar
Tema 3 Sürecin Çalışanlara Yansımaları	Alt Tema 1 İşle İlgili	İşe adapte olamama
		İş yükünün artması
		İşe adapte olma
		Çalışma saatinde değişiklik
		Sosyal destek
	Alt Tema 2 Sosyal İlişkilerle İlgili	Hastayla iletişim kurmama
		Ailevi sıkıntılar
		Sosyal ilişkilerin zayıflaması
		Kendine daha çok vakit ayırabilme
		Aileden uzak kalma
	Alt Tema 3 Maddi Açından	Aileyle zaman geçiremememe
		İşsiz kalma
		Çalışma ödeneği alma
		terfi alamama
		Maddi zorluk
Alt Tema 4 Psikolojik Açından	Gelirin sabit kalması	
	Maddiyatı iyileştirme	
	Birikim yapamama	
	Geçim zorluğu	
	Gelirin düşmesi	
Alt Tema 5 Bakış Açısı Kazanma	Kaygılanma	
	Psikolojik baskı	
	Temastan kaçma	
	Zevk alamama	
	Motivasyon artışı	
Tema 4 Pandemi Sürecinde Alınan Önlemler	Alt Tema 1 Teması Önleme	Ders Çıkarma
		Değişimlere açık olma
		Toplu çalışmayı önleme
		Ürünlerin kapalı olması
		Ürüne temasın yasaklanması
	Alt Tema 2 İzolasyon	Temastan kaçınma
		Tek kullanımlık malzeme tercih etme
		Riskli grubu evden çalıştırma
		Evde tedaviye yönlendirme
		Karantina Uygulama
	Alt Tema 3 Koruyucu Önlemler Alma	Covid'li hastayı ayırma
		İlaçlama
		Test yaptırma
		Temaslılara ulaşma
		Sağlık ve güvenlik önlemleri alma
Alt Tema 4 Kurallara Uyuma	Koruyucu ekipmanlar giyme	
	İş sağlığına önem verme	
	Hasta bakımına önem verme	
	Özel çöp koyma	
	Çift maske kullanma	
		Klima kullanmama
		Denetimleri artırma
		Yaş kısıtlamalarına uyma
		Sosyal mesafeye uyma

Tablo 2 (Devamı). Pandemi sürecinde işletmelerin deneyimlerine dair bulgular

Temalar	Alt Temalar	Kodlar
Tema 4 Pandemi Sürecinde Alınan Önlemler	Alt Tema 4 Kurallara Uyma	Sosyal izolasyona uyma
		Sigara içmeyi yasaklama
		Seyahatleri durdurma
		Maske kuralına dikkat etme
		Çalışan sayısını azaltma
		Ziyaretçi almama
	Alt Tema 5 Yoğunluğu Azaltma	Çalışma saatlerini yumuşatma
		Kalabalığı önleme
		Refakatçi kabul etmeme
		Randevulu müşteri alma
		Müşteri sayısını azaltma
		Etkinlik yapmama, Faaliyetleri durdurma
	Alt Tema 6 Hijyenik Tedbirler	Dezenfektan bulundurma
		Hijyene önem verme
		Eldiveni sık sık değişme
		Dezenfekte etme
		Havalandırma
		İşte ayrı kıyafet kullanma
Tema 5 Sürece Dair Tavsiyeler	Alt Tema 1 Teması Önleme	Kişisel hijyene dikkat etme
		Kullanılan eşyaları temizleme
		İnsan yoğunluğu azaltılmalı
	Alt Tema 2 Tedbir Alma	Temas önlenmeli
		Temastan kaçınılmalı
		Denetimler yapılmalı
	Alt Tema 3 Kurallara Uyma	Hazırlıklı olunmalı
		Öneriler dikkate alınmalı
		Sosyal mesafeye uyulmalı
		Önlemler devam etmeli
		Önlemler arttırılmalı

2.1. Süreçte Yaşananlar

Bu üst tema altında zorluk yaşama, aileyle ilişkiler, çevreyle ilişkiler, duygusal durumlar, endişe duyma, sürece adapte olma, Covid-19 problemleri ve diğer temaları bulunmaktadır. *Zorluk yaşama* temasına dair; maddi zorluk yaşama, fiziki zorluk yaşama ve zorlanma alt temaları vurgulanmıştır. Katılımcılar maddi zorluk yaşamaya dair; hafta sonu çalışma, öğrencilerin maske takmaması, saldırıya uğrama, suçlanma, ulaşımda sıkıntı yaşanma, uzun süre evde kalma, yasaklamalardan zorlanma, aktivite bulamama, düzenin bozulması, eskiyi özleme, evde kalmada zorlanma, mecburi izin, yetersiz beslenme, yasa dışı çalışma ve yaşam tarzının değişmesi konularına değinmiştir. Ece Hanım'ın ifadesine aşağıda yer verilmiştir:

“Pandemi sürecinin hepimizin üzerinde tabii ki etkisi oldu ve **düzenimizi belli başlı şeylerde değiştirdi**. Örneğin istediğimiz gibi **her yere giremediğimiz, günün her saatinde dışarı çıkamadığımız, okula gitmek yerine okul sürecini online** geçirdiğimiz bir sisteme döndü.” (Ece Hanım).

Yaşanan pek çok değişim insan hayatındaki bazı normal durumların tamamıyla kendini yeni normallere bırakmasına sebebiyet vermiştir. Süreçte yaşanan fiziki zorluğa dair

katılımcılar; çalışmakta zorlanma, fiziki yorgunluk, dirençsizlik, merdiveni inip çıkarken zorlanma ve nefes almada zorlanma konularına değinmiştir.

“Bu hastalığı atlattıktan sonra bende birkaç etkisi kaldı. **Nefes alıp vermekte olsun merdiven inip çıkmakta** olsun zorlandığım zamanlar oluyor.” (Kübra Hanım).

Maddi zorluk yaşamaya dair katılımcılar; birikim yapamama, borç alma, borçları ödeyememe, dükkânı devretme, ek iş bulma, eşinin işi bırakması, geçim sıkıntısı yaşama, geliri düşmesi, ihtiyaçları karşılayamama, iş arama, kirayı ödeyememe, kredi çekme, kredi kartı kullanmaya başlama, maddi açıdan zorlanma, motorunu satma ve zarara uğrama konularından oluşmaktadır. Katılımcıların ifadesine aşağıda yer verilmiştir:

“**Maddi durumum eşimin işi bırakması sebebinden dolayı çok kötüydü.** İş yok, yiyecek olsun kıyafet olsun her türlü ihtiyacımızı karşılayamıyorduk.” (Aliye Hanım).

Aileyle ilişkiler temasına ilişkin katılımcılar; aile desteği, aile içi sıkıntılar yaşama, aile için endişe duyma, aileden uzak yaşama, aileye destek olma, aileyi düşünme, aileyle bir arada kalma, aileyle daha çok zaman geçirme, aileyle ilişkilerin gelişmesi ve evine zaman ayıramama gibi konulara değinmiştir.

“... **ailemle daha çok iyi vakit geçirdik**, eşimle duygu ve düşüncelerimizi konuştuk. Beraber zaman geçirme fırsatımız oldu.” (Aliye Hanım).

“... bana bulaşırsa ya da ailemden başkalarına bulaştırırsam diye korku içindeydim.” (Sema Hanım).

Katılımcıların ifadelerine göre çalışan kişilerin aileleri noktasında hastalığın bulaşıcı olmasından kaynaklı bir endişe duyması kaçınılmaz olmuş ve bu da ailevi ilişkilerine yansımıştır. *Çevreyle ilişkiler* temasına dair; arkadaşlarla buluşamama, çalışana destek olma, çalışmanı işten çıkarmak zorunda kalma, çalışanları motive etme, çevreyle görüşmeme, dayanışma, izole olma, saygı görmeme, sosyal ilişkilerin etkilenmesi ve sosyal ilişkilerin gelişmesi gibi konular vurgulanmıştır.

“Daha evvel az çok **arkadaşlarımızla buluşmalarımız varken şimdi hiçbiriyle fazla buluşamıyor veyahut onları göremiyoruz.**” (Emrah Bey).

Katılımcıların *duygusal durumlara* dair; bunalım, çekinme, çöküntü yaşama, duygusallık, hasta kaybetme, huzurlu hissetme, huzursuzluk, karamsar olma, psikolojik olarak etkilenme, psikolojik zorlanma, sıkılma, stresli bir dönem geçirme, yüksek anksiyete ve zihinsel yorgunluk gibi konulara değindiği görülmüştür. Yaşanan bütün zorlukların insana getirdiği farklı bir getiri olması da katılımcılar açısından ifade edilmeye değer bulunmuştur. Katılımcılardan Menekşe Hanım’ın ifadesine aşağıda yer verilmiştir:

“Psikolojik olarak hepimizin zorlayıcı ve bir o kadar da stresli diyerek nitelendirebileceğimiz bir dönemden geçiyor olmasının olumlu bir yanı olduysa şayet bunun; **birliğin ve beraberliğin ne demek olduğunu yaşayarak görmemiz olduğunu rahatlıkla söyleyebiliriz.**” (Menekşe Hanım).

Endişe duyma temasına dair; dokunduğu her şeyden şüphe duyma, endişe duyma, eve gitmeye korkma, hastalığı bulaştırma korkusu, hastalığın bulaşmasından korkma, riskle karşı karşıya kalma ve temas halinde olma konular yer almaktadır.

“**Her dokunduğumuz şeyin üstünde bir Covid-19 virüsü olup olmadığını bilmediğimizden fazlasıyla rahatsız oluyoruz.**” (Doğukan Bey).

Sürece adapte olma temasına dair katılımcılar; aktiviteler bulma, alışkanlıklar edinme, çaba harcama, gayret gösterme, iş kurma, iş yerini ayakta tutmaya çalışma, işinin hakkını vermeye çalışma, kısıtlamalara uyma, motivasyonun artması, online alışveriş yapma, özveriyle çalışma, sosyal mesafeye uyma, umudunu kaybetmeme, uyum sağlamaya çalışma, uzaktan çalışma, yeni bir işe başlama ve yeni işe emek vermek gibi konulara yer vermiştir.

“Her ne olursa olsun **umudumuzu kaybetmedik** çünkü biliyoruz bir gün gelecek ve her şey eskisi gibi olacak.” (Dilan Hanım).

“... bu sebeple bende farmasiye yöneldim. **Bu dönem olmasaydı bu işe başlamazdım.**” (Aliye Hanım).

Covid-19 problemleri temasına dair katılımcılar; Covid’li müşterinin sipariş vermesi, Covid-19 olma, sürekli izolasyon önlüğü giyme, dışlanma, sağlık problemi yaşama ve salgını daha ağır atlatma gibi konulara değinmiştir.

“**Bazen 6 saat 7 saat üzerimizde izolasyon önlüğü ile bile kalabiliyoruz.**” (Şevin Hanım).

“Bazen dışarıdan **sağlık çalışanı olarak tepki aldığımız** da oldu. **Ben ve meslek arkadaşlarım için dışlanma söz konusu oldu, farklı gözle bakıldı.**” (Nergiz Hanım).

Bu süreçte her iş kolunda olduğu gibi özellikle de sağlık çalışanlarının önemi yadsınamaz derecede fazla olmuştur. Her şey bir yana sağlık çalışanlarının süreçte görmüş oldukları dışlanma gibi durumlar insanların kendi içlerinde sorgulaması ve ders çıkarması gereken bir olaydır. Son olarak katılımcılar; belirsizlik yaşama, ibadete başlama, tecrübe kazanma, terfi alma, vatandaşlara kurallara uymada yardımcı olma ve yüzleşme gibi konulara değinmiştir.

“**Ancak zaman geçtikçe, okudukça, öğrendikçe ve tecrübe ettikçe en önemlisi hastamıza yakınlaştıkça bu endişemiz kendini bir parça huzura bıraktı çünkü hastalara yararlı olduğumuzu bilmek çok rahatlatıcı tarifsiz bir duygu.**” (Gülay Hanım).

2.2. Sürecin İşletmeye Yansımaları

Pandeminin işletmeye yansımaları bakıldığında bu üst tema, ekonomik yönden, istihdama yönelik, çalışma sistemine yönelik, dışsal etkiler ve müşteriye yönelik olmak üzere 5 temada toplanmıştır. Araştırmanın katılımcıları *ekonomik yönden*; aşırı fiyat artışı, birikim yapamama, kaliteli mal alamama, cironun düşmesi, devlet desteği, ek maliyetler artması, ekonomik zorluk, faturaları ödeyememe, geçim zorluğu yaşama, gelirin azalması, giderleri karşılayamama, iş yerini kapatmayı düşünme, iş yerinin kapanması, işlerin aksaması, kazancın azalması, kirayı ödeyememe, kredi çekmek zorunda kalma, krediyi ödeyememe, maaşları ödeyememe, maddi anlamda zorlanma, mali açıklar yaşama, ödemelerin aksaması, talebin artması, talebin düşmesi, üretimin artması, üretimin azalması, ürün tedarikinde zorlanma, ürünlerini satamama, yasaklardan etkilenme, zam yapmak zorunda kalma, zarar etme, kalitenin düşmesi ve zorluk yaşama konularına değinmişlerdir. Aşağıda katılımcıların bazı ifadelerine yer verilmiştir;

“Pandemi sonrası bize getirilen **malların fiyatları neredeyse 2 katına çıktı** örneğin pandemi öncesinde aldığımız etin kilosu 25 lirayken pandemi sonrası neredeyse 2 katına çıkarak 50 liraya ulaştı. Bu sebeple bizde kendi ihtiyacımızı ve elemanlarımızın ücretlerini ödemek için döner fiyatlarımızı 2 katına çıkarmak zorunda kaldık. Yüksek fiyat artışı nedeniyle bir çok müşterimizi kaybettik maalesef . Bundan dolayı iş yerimizin kirasını ve elemanlarımızın parasını vermek için bu değişiklikleri yapmak zorunda kaldık.” (Hakan Bey)

Bakıldığında pandemi süreci işletmeleri ekonomik anlamda zor durumda bırakmıştır. Bu gerek ürün tedariki noktasında, gerekse işlerin aksaması noktasında olsun işletmelere ekonomik etkilerinin büyük olduğunu söylemek mümkündür. Katılımcılar *istihdama yönelik* temasında; çalışan sayısının azaltılması, çalışana destek, eleman alma, eleman çıkaramama ve istihdam artışı gibi konulara değinmiştir.

“Elemanlarımızı mecbur olarak ücretsiz izine çıkarmak zorunda kaldık ve **bazı elemanlarımızı çıkartmak zorunda kaldık**” (Naim Bey)

Pandemi sürecinde işletmeler çalışanları işten çıkarmak zorunda kalmışlardır. Ancak bazı katılımcıların eleman çıkaramadığı noktasını da belirttikleri görülmektedir. Katılımcılar

çalışma sistemi yönelik temasına dair; çalışma prensibinin değişmesi, çalışma saatlerinin azalması, çalışma saatlerinin değişmesi, düzeninin değişmesi, e-ticaretin artması, iş akışının durması, işlemleri hızlandırma, maske üretimi yapma, motor alma, müşteri sayısının azalması, ne kadar üretim yapacağını bilememe, paket servise geçme, stok fazlası yapma, tam kapasite çalışmama, teknolojiyen yararlanma, tercihlerin değişmesi, ürün yetiştirmede zorlanma, yeni birimler açma, yenilikleri sürdürme anlayışı, yoğunluğun artması ve yoğunluğun azalması konularından bahsetmiştir. Katılımcıların var olan çalışma sistematüğinde değişiklikler olduğu ve bu durumun da işletmeyi etkilediği görülmektedir. Aşağıda katılımcı ifadesine yer verilmiştir:

“Paket servisi için ek bir bütçe ayırmak zorunda kaldık bu bütçeye dahil olan **iki motosiklet aldık** bunların maliyeti bize 12.500 TL ye mal oldu.” (Dilan Hanım)

Katılımcıların işletmeyi *dışsal etkiler* temasına dair; fırsatçılık, iş yerlerinin etkilenmesi, iş yerlerinin kapatılması, kısıtlamaların olması, rekabetin artması, sektörlerarası akışın tıkanması ve yasaklardan etkilenme gibi konulara değindikleri görülmektedir. Aşağıda Sema Hanım’ın ifadesine yer verilmiştir:

“**Pandemiye fırsat bilen market vb. işletmeler de yaşanan fiyat artışları** bizi ekonomik açıdan biraz zorladı diyebilirdim.” (Sema Hanım)

İşletmelerin sadece kendi içinde sıkıntılarla uğraşmadığı ayrıca işletmeye etki eden dışsal faktörlerin de etkisinde kaldıkları görülmektedir. Katılımcılar *müşteriye yönelik* temaya dair; hizmetin aksamaması, müşterilerin çekinmesi, müşterilerle samimi olamama, müşterilerle sorun yaşama ve müşterinin sabırsızlanması gibi konulara değinmişlerdir. Katılımcıların ifadesine bakıldığında müşterilerin de pandemiden etkilendikleri ve bu durumun işletmeyle müşteri arasında olan iletişimi etkilediği görülmektedir. Katılımcılardan Zeynep Hanım’ın ifadesine aşağıda yer verilmiştir:

“Hafta içi çalışmalarımızda bizi zorlayan bir durum yok amma velakin hafta sonu için aynı şeyi söyleyemeyeceğim. Hafta sonu **müşteriler bizi çok zorluyorlar**. Herkes biranda geliyor ve sıra beklemek zorunda kaldıkları için sıkıntı yaratıyorlar. En basitinden çok yavaşsınız, başka elaman yok mu, tek sen misin, diğer kasa neden çalışmıyor, neden tek kasa çalışıyorsunuz vb sorularla bizi bunaltabiliyorlar.” (Zeynep Hanım)

2.3. Sürecin Çalışanlara Yansıması

Sürecin çalışanlara yansıması üst teması altında işle ilgili, sosyal ilişkilerle ilgili, maddi açıdan, psikolojik açıdan ve bakış açısı kazanma temaları yer almaktadır. *İşle ilgili* temada katılımcıların; işe adapte olamama, işe adapte olma, çalışma saatinde değişiklik ve iş yükünün artması alt temalarına değindikleri görülmüştür. İşe adapte olamamaya dair katılımcılar; adapte olamama, verimliliğin düşmesi ve işi bırakmayı düşünme gibi konuları ele almıştır. Bu süreçte özellikle de sağlık çalışanların oldukça fazla mesai sarf etmesi nihayetinde işlerindeki verimliliğin azalmasına sebep olmuştur. Ayşenur Hanım’ın konuya ilişkin görüşüne aşağıda yer verilmiştir:

“... bütün çalışanlar **çok yoğun yerlerde çalıştırıldı**, çok yoğun şartlarda çalıştığımızdan izinlerimizde olmadığından **verimlilik oranlarımız çok düştü**.” (Ayşenur Hanım)

İşe adapte olmaya ilişkin katılımcıların; evden çalışacağını kabullenme ve dayanışma konuları üzerinde durdukları görülmüştür.

“Ekip olarak birbirimize çok yardımcı oluyoruz. **Hemşirelerimiz, doktorlarımız, hasta bakıcılarımız, temizlik personeli ve diğer çalışanlarla sıkı bir dayanışma içerisindeyiz**. Birbirimize destek oluyoruz. Bu da hem moral hem de psikolojik olarak daha rahat ve özveriyle çalışmamızı sağlıyor.” (Esra Hanım)

Çalışma saatlerinde değişikliğe dair katılımcılar; çalışma saatinin düşmesi, çalışma saatlerinin değişmesi, düzenin değişmesi ve işin yavaşlaması gibi konuları değinmiştir.

“Pandemi öncesinde pazar tezgâhları 20.00’den itibaren toplanmaya başlanıyordu fakat **gelen önlemler ve kısıtlamalar dolayısıyla bu saat 18.00’a kadar düşürüldü**. Pazar açılış saati sürekli olarak sabit tutuldu buda sabah 08.00 olarak belirlendi.” (Berşan Bey).

İş yükünün artmasına dair; ekstra mesai yapma, izin alamama, çalışmaya odaklanma, yoğun çalışma ve yorgunluk gibi konulara değinilmiştir.

“**Çalışma yoğunluğu değişti**, çalışan sayısı yetersiz kaldı, ek ödemeler kesildi, Covid-19 nedeniyle çalışma yerleri değişti, yatak doluluk oranları değişti, **izinlerimiz iptal olup şehir dışına çıkışlar yasaklandı**.” (Ayşenur Hanım).

Sosyal ilişkilerle ilgili temaya dair katılımcıların; aileden uzak kalma, aileyle zaman geçirememeye, kendine daha çok vakit ayırabilme, sosyal destek, sosyal ilişkilerin zayıflaması, ailevi sıkıntılar ve hastayla iletişim kurmama gibi konuları ele aldıkları görülmüştür.

“... **sosyal ilişkiler minimuma indi. Aile içinde de öyle...** İşte olduğum dönemlerde arkadaşlarla aynı şekilde **ben tamamen kendimi ayrı bir odada izole ederek devam ettim**.” (Gülay Hanım).

Maddi açıdan temasında katılımcıların; birikim yapamama, çalışma ödeneği alma, geçim zorluğu, gelirin düşmesi, gelirin sabit kalması, işsiz kalma, maddi zorluk, maddiyatı iyileştirme ve terfi alamama gibi konuların üzerinde durdukları görülmüştür.

“Öncesinde çocuğumun okul masrafı, ev kirası, dükkânın kirasını ödeyip ardından kalan paramla **birikim bile yapıyordum ama şimdi öyle değil, kiralari bile zor ödüyorum**. Kiraların biriktiği bile oldu.” (Nurgül Hanım).

Bu dönemde yaşanan sorunların çalışanları özellikle de maddi açıdan etkilemiştir.

Bakış açısı kazanma temasına ilişkin katılımcıların; değişimlere açık olma ve ders çıkarma konularının üzerinde durdukları fark edilmiştir.

“Covid-19 salgınının **neden olduğu günlük yaşamdaki değişikliklere yani yeni normallerimize uyum sağlamaya çalışıyoruz**.” (Ece Hanım).

Psikolojik açıdan temasında katılımcılar; kaygılanma, motivasyon artışı, psikolojik baskı, temastan kaçma ve zevk alamama gibi konuların üzerinde durmuştur.

“... depresif, sıkıcı ve bunaltıcı bir hayata evirildik. Maskesiz dışarı çıkılmayacağını öğrendik, maskeye bağımlı kaldık ve **sürekli bir kaygı halindeyiz**.” (Gülay Hanım).

“112’de değişen hususlardan biri de hastalık bulaşması ve bulaştırma riski yüzünden **psikolojik baskının artmasıdır**.” (Ayşenur Hanım).

2.4. Pandemi Sürecinde Alınan Önlemler

Pandemi sürecinde alınan önlemler üst teması teması önleme, yoğunluğu azaltma, izolasyon, bilgilendirme, koruyucu önlemler alma, kurallara uyma, hijyenik tedbirler olmak üzere 7 temada toplanmıştır. Katılımcılar *teması önleme* temasına dair; anket yapmama, kişisel eşyaları paylaşmama, maske takma, riskli grubu evden çalıştırma, riskli kişileri kuruma almama, tek kullanımlık malzeme tercih etme, temastan kaçınma, toplu çalışmayı önleme, ürüne temasın yasaklanması ve ürünlerin kapalı olması gibi konulara dikkat etmişlerdir.

“Pandemi süresince insanlar farklı alışkanlıklar edindi. Bunlara örnek vermek gerekirse; maske **takma** ve yedek bulundurma, **el dezenfektanı, eldiven kullanımı, daha sık sabunlu su ile el yıkama, dışarıda yemek yerken tek kullanımlık kaşık-çatal-tabak-bardak kullanımı**..” (Fatma Hanım)

Katılımcılar *yoğunluğu azaltma* temasına dair; çalışan sayısını azaltma, çalışma saatlerini yumuşatma, etkinlik yapmama, kalabalıklığı önleme, müşteri sayısını azaltma, randevulu müşteri alma, refakatçi kabul etmeme, faaliyetleri durdurma ve ziyaretçi almama gibi konulara değinmişlerdir. Bakıldığında pandemi sürecinde işletmelerin yoğunluğu azaltmaya

yönelik çeşitli önlemler aldıkları görülmektedir. Aşağıda katılımcıların ifadesine yer verilmektedir;

“Hastalarımızın koronavirüs dolayısıyla **ziyaret saatleri de iptal edildi, hastalarımız hiçbir yakınlarıyla görüşemiyorlar. Onların kızı, evladı, oğlu biz oluyoruz. Hastaların bakımlarıyla ilgileniyoruz yani her şeyiyle ilgileniyoruz.**” (Gülay Hanım)

Katılımcılar *izolasyon* temasına dair; covidli hastayı ayırma, evde tedaviye yönlendirme ve karantina uygulama gibi konular belirtmişlerdir. Pandemi sürecinde covid olan hastaların diğer hastalarla ayrıştırılması gibi önlemlerin işletme nezdinde izolasyona önem verdiklerini göstermektedir. Ayşenur Hanım’ın ifadesine aşağıda yer verilmiştir:

“Bölümüm kritik bir bölüm olduğundan salgın öncesiyle şimdiki süreç arasında verilen hizmet konusunda pek bir değişiklik olmadı. Değişiklik sadece **covid-19lu annenin bebeğini ayrı bir odada** diğer hastalardan bağımsız bir hemşirenin bakması gibi durumlarda oldu...” (Ayşenur Hanım)

Araştırmanın katılımcıları *bilgilendirme* temasına dair; afiş asma, bilgi verme, bilinçlendirme ve eğitim verme konularına değinmiştir. Katılımcılar süreçteki önlemlere yönelik hatırlatıcı afişler asmanın ve insanları bilgilendirmenin önemli olduğunu vurgulamışlardır. Aşağıda katılımcıların ifadesine yer verilmiştir:

“Tuvalet giriş ve çıkışlarına dezenfektan ve **afişler konulmuştur** (ellerimizi 20 saniye boyunca ovalayarak yıkayınız) ve benzeri.” (Asker Bey)

Katılımcıların *koruyucu önlemler alma* temasına dair; çift maske kullanma, güvenlik önlemleri alma, hasta bakımına önem verme, ilaçlama, iş sağlığına önem verme, koruyucu ekipmanlar giyme, önlem alma, özel çöp koyma, sağlık ve güvenlik önlemleri alma, temaslılara ulaşma ve test yaptırma gibi konulara değindikleri görülmektedir.

“Hastaneye ateş kontrolüyle giriyoruz. **Kişisel koruyucu ekipmanlarımızı ve formalarımızı giyerek** ekiple birlikte güne başlıyoruz. Organizasyonel planlamalar ile iş akışını düzenliyoruz.” (Gülay Hanım)

Katılımcıların aldıkları tedbirlerde kurallara uydukları görülmektedir. Katılımcıların *kurallara uyma* temasına dair; ateş ölçme, denetimleri artırma, izin belgesi alma, klima kullanmama, maske kuralına dikkat etme, seyahatleri durdurma, sigara içmeyi yasaklama, sosyal izolasyona uyma, sosyal mesafeye uyma ve yaş kısıtlamalarına uyma gibi konulara değinmişlerdir.

“Öğrenciler servise alınırken servis ablası tarafından **sosyal mesafeye dikkat edilerek oturtulur, öğrenciler servise yerleştirilirken ateşleri ölçülür ve maske kontrolü yapılır.**” (Ece Hanım)

Katılımcılar *hijyenik tedbirler* temasına dair; dezenfektan bulundurma, dezenfekte etme, eldiveni sık sık değişme, havalandırma, hijyene önem verme, işte ayrı kıyafet kullanma, kişisel hijyene dikkat etme ve kullanılan eşyaları temizleme gibi konulara değindikleri görülmüştür. Dolayısıyla işletmeler bu süreçte hijyenik tedbirleri en üst düzeyde tutmaya gayret etmişlerdir. Aşağıda bazı katılımcıların görüşlerine yer verilmiştir:

“İmkanı olan otellerde, ailesiyle yaşayamayan arkadaşlarının evlerinde, ailesinden uzakta kalmaya çalışıyor. Kalamayanlar ise eve girer girmez kapıda tüm kıyafetlerinin çıkarıp hiçbir yere temas etmeden banyoya girip kendini dezenfekte ettikten sonra ailesinden ayrı sofrada yemek yiyor.” (Ayşenur Hanım)

2.5. Sürece Dair Tavsiyeler

Sürece yönelik tavsiyelerde; tedbir alma, teması önleme ve kurallara uyma alt temalarına değinilmiştir. *Tedbir almaya* dair katılımcıların; denetimler yapılmalı ve hazırlıklı olunmalı gibi konulara değindikleri fark edilmiştir.

“Sebebi ister salgın ister başka bir şey olsun **kontrolümüz dışında gerçekleşecek bir olağanüstü durumun etkileri karşısında çok daha hazırlıklı olmak gerekir.**” (Sezer Bey).

Teması önlemeye ilişkin katılımcıların; insan yoğunluğu azaltılmalı, temas önlenmeli ve temastan kaçınılmalı ifadelerine yer verdikleri görülmüştür.

“Öncelikle alışverişe gelen insanların karşılıklı düzenlenmiş iki tezgâh sırası arasında yoğunlaşmasını önlemek için var olan sokak pazarlarının kurulum düzenini değiştirilmelidir.” (Berşan Bey).

Kurallara uymaya dair katılımcılar; kurallara uyulmalı, öneriler dikkate alınmalı, önlemler arttırılmalı, önlemler devam etmeli ve sosyal mesafeye uyulmalı gibi konulara değinmiştir.

“Mart ayında başlayan süreç hala devam ediyor. Aralık ayında da çok hastamızı kaybettik. **Temizlik, mesafe kurallarına devam etmeyi unutmayalım. Herkes hastaymış gibi kendimizi korumamız lazım.**” (Nergiz Hanım).

Tartışma

Araştırmaya pandemi sürecinde işletme ve çalışanların deneyimleri konu olmuştur. Pandemi süreci işletme ve çalışanları birçok yönden etkilemiştir. Bu süreçte işletmeler ekonomik etkilerin yanı sıra istihdama yönelik ve çalışma sistemine yönelik çeşitli etkilerle karşılaşmıştır. Sadece işletmeler değil çalışanlar da çeşitli zorluklarla karşılaşabilmektedirler. Dolayısıyla bu araştırma çalışan ve işletmelerin pandemi sürecindeki deneyimlerine odaklanmaktadır. Chetty ve diğerlerinin (2020) ortaya koyduğu çalışmada pandemi sürecinde çalışanların işten çıkarıldığı ve iş gelirlerinin düştüğü ortaya konulmuştur. Ayrıca işletmelerin pandemi sürecinde istihdam sıkıntıları yaşadığı da bulunmuştur. Yapılan bir diğer çalışmada pandemi sürecinde işten çıkarmaların arttığı görülmektedir (Tuna ve Türkmenbaş, 2020). Bahsi geçen sonuçların bu araştırmanın bulgularıyla örtüşen tarafları bulunmaktadır. Yılmaz (2020)'ın çalışmasına göre katılımcılar, işe gidip gelirken virüsün kendilerine ya da çevresindekilere bulaşması nedeniyle endişe duyduklarını ifade etmişlerdir. Hastalığı bulaştırma korkusu ve hastalığın bulaşmasından korkma gibi bulgular bu çalışmanın sonuçları arasında yer almakta ve Yılmaz'ın çalışmasıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmada katılımcılar pandemi sürecinin işletmeleri olumsuz yönde etkilediğini belirtmişlerdir. İşletmeler bu süreçte faturaları ödeyememe, geçim zorluğu yaşama, gelirin azalması, giderleri karşılayamama, iş yerini kapatmayı düşünme ve talebin düşmesi, ürün tedarikinde zorlanma ve müşterilerin sağlık kaygısıyla işletmeleri tercih etmemesi gibi sıkıntılar yaşadıklarına değinmişlerdir. Pandemi sürecinde Deloitte (2020) de ifade edildiği gibi işletmelerde tedarik zincirinin aksamaması, restoranlara duyulan güvenin azalması ve tüketici davranışlarında hızlı değişiklikler yaşanmıştır. Sağlam ve Çakır (2021, s. 155)'ın yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre fiziki işletmeye sahip butiklerin e-ticaret hizmeti yapanlara kıyasla maddi zorluklar yaşadığı tespit edilmiştir. Bahsi geçen hususlar bu araştırmanın sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

Gözle görülür temizlik çalışmalarının (girişte el dezenfektanı, personelin maske ve eldiven takması gibi), sosyal mesafenin uygulanması, hizmet verilen müşteri sayısının sınırlandırılması, ortak alanlarda temas edilen yüzeylerin daha titiz ve daha sık temizlenmesi ve çalışanların sağlık ve güvenlik protokolleri eğitimi, müşterilerin bir restoran ve otelden beklediği en önemli güvenlik önlemleridir (Gürsoy vd., 2020, s. 6). Çalışmamızdaki bulgulardan hareketle işletme ve çalışanların yoğunluğu azaltma, teması önleme, kalabalık ortamları azaltma, hijyen tedbirlerine uyma, koruyucu önlemler alma ve bilgilendirme gibi birçok önlem aldıkları görülmektedir. Dolayısıyla pandemi sürecinde alınan önlemlerin müşterilerin istek ve beklentilerini de sağlayacak şekilde olduğu görülmektedir.

İşletmelerin pandemi sürecinin etkilerinden kurtulabilmek için işletmelere yönelik; kamu teşvikleri sağlanmalı, yeni istihdam alanları oluşturulmalı ve toplumsal motivasyonu yüksek tutacak adımlar atılmalıdır (Koç ve Yardımcıoğlu, 2020, s. 148). Bu çalışmanın sonuçlarına göre ek maliyetlerin artması, ekonomik zorluk yaşama, faturaları ödeyememe ve giderleri karşılayamama gibi ekonomik etkilere dikkat çekildiğinde sağlanacak olan bu destekler önem arz etmektedir.

Sonuç

Çin’de başlayıp dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgını insanlığın yaşamını değiştirmiş ve pek çok yeni normal alışkanlıkları meydana getirmiştir. Salgınlar insanlık tarihinde hep var olsa da küresel bir dünyada hayatını idame ettirenler açısından öngörülemez bir olay olmuştur. Bu açıdan bakıldığında salgınların dünyaya getirdiği yenilikler araştırılmaya değer bir konu haline gelmiştir. Maske takma, sosyal mesafe, yüz yüze eğitime ara verilmesi ve home office (evden) çalışma gibi değişikliklerde insanların deneyimlerini anlamak önem arz etmektedir.

Pandeminin başından bu yana işletmeler evden çalışma ve esnek çalışma gibi uygulamalarla süreçle baş etmeye çalışmıştır. Bu sürecin hem işletmelerde hem de çalışanlarda meydana getirdiği bir takım değişimlerin ele alındığı bu çalışmaya göre katılımcılar; süreçte yaşananlara, sürecin işletmeler üzerindeki yansımalarına, sürecin çalışanlara yansımalarına, süreçte alınan önlemlere ve sürece dair tavsiyelere değinmiştir. Süreçte yaşananları ifade ederken katılımcılar; zorluk yaşadıklarını, aileyle ve çevreyle ilişkilerinde değişiklikler olduğunu, sürecin duygusal anlamda onları etkilediğini, endişe duyduklarını, Covid-19’la ilgili sorunlar yaşadıklarını ve sürece adapte olduklarını ifade etmiştir.

Pandemi sürecinin işletmeler üzerinde ekonomik anlamda zorlanma, çalışma prensibinin değişmesi, dışsal etkilere maruz kalma, müşterilere yönelik birtakım değişiklikler yapma gibi birtakım yansımaları olmuştur. Ayrıca işletmelerin iş yerleri kapanmak zorunda kalmış, çalışma saatleri değişmiş ve ekonomik zorluklar yaşamışlardır. Sürecin çalışanlar üzerinde ise, işle ilgili değişiklikler olması, sosyal ilişkilerinin bu süreçten etkilenmesi, maddi açıdan zorlanma, bakış açısı kazanma ve psikolojik açıdan hayata bakış açılarının değişmesi gibi yansımaları olmuştur. Bu açıdan çalışanların da işletme gibi süreçten etkilendiklerini ve birtakım zorluklar yaşadıkları sonucuna ulaşılmaktadır. İşsiz kalmak, daha çok çalışmak zorunda olmak, aileyle vakit geçirememesi gibi deneyimler çalışanların hayatlarındaki değişiklikler olduğunun göstergesidir. Dolayısıyla işletmelerin ve çalışanların pandemiden olumsuz etkilendikleri ve bu süreçte birçok çalışanın işten çıkarıldığı bunun da işsizlik sorununu doğurduğu görülmektedir. Özellikle pandemi sürecinde işletmeler ve çalışanlara büyük işler düşmektedir. İşletmelerin kriz olarak gördükleri süreci yönetmesi önemlidir. Ayrıca pandemi sürecinin gerek sektör bazında gerekse çalışanlar bazında birçok değişikliği de beraberinde getirmesi sürece adapte olduğunun göstergesidir.

Süreçte alınan önlemler noktasında işletmeler ve çalışanlar iş yerlerinde; teması önleme, yoğunluğu azaltma, konuya dair bilgilendirme yapma, koruyucu önlemler alma, kurallara uyma ve hijyenik tedbirlere özen gösterme gibi birtakım önlemler almışlardır. Dünyaya bu denli hızlı yayılan bir salgın için alınan bu gibi önlemler işletmelerin süreci daha kolay atlatabilmesi adına önem arz etmektedir. Yanı sıra bu olgular insanoğlunun yeni normal dediği uygulamalar olarak hayatın içinde kendine yer bulmuştur. Bulgulardan hareketle pandemi sürecinde işletme ve çalışanlara yönelik aşağıda önerilere yer verilmiştir.

- Olağanüstü durumlarla başa çıkabilmek adına çalışanlara bu tarz durumlara yönelik hizmet içi eğitim verilmelidir.
- Çalışanların ekonomik anlamda zorluklarını ortadan kaldıracakları adına işten çıkarma yerine çalışanlar istihdam anlamında desteklenmelidir.

- İşletmelerin home office çalışmaya dair alt yapılarını daha güçlü bir hale getirmeleri gerekmektedir.

Kaynakça

- Aslan, R. (2020). Tarihten günümüze epidemiler, pandemiler ve Covid-19. *Ayrıntı Dergisi*, 8(65), 35-41.
- Bozkurt, V. (2020). Pandemi döneminde çalışma: Ekonomik kaygılar, dijitalleşme ve verimlilik. <https://cdn.istanbul.edu.tr/file/JTA6CLJ8T5/920D8D9F158E4E27A91AF5D13CB22F72>. (Erişim Tarihi: 12.12.2021)
- Budak, F. ve Korkmaz, Ş. (2020). Covid-19 pandemi sürecine yönelik genel bir değerlendirme: Türkiye örneği. *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*, (1), 62-79.
- Chetty, R. (2020). The economic impacts of covid-19: Evidence from a new public database built from private sector data. National Bureau of Economic Research, 1-8.
- Deloitte (2020). Understanding the sector impact of covid-19 consumer product: Food & beverage. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/COVID-19/COVID-19->. (Erişim Tarihi: 11.12.2021)
- Erkut, E. (2020). Covid-19 sonrası yükseköğretim. *Yükseköğretim Dergisi*, 10(2), 125-133.
- Gürsoy, D., Chi, C. G. ve Chi, O. H. (2020). COVID-19 Study 2 Report: Restaurant and Hotel Industry: Restaurant and hotel customers' sentiment analysis. Would they come back? If they would, When? Carson College of Business, Washington State University.
- Karakaş, M. (2020). Covid-19 salgınının çok boyutlu sosyolojisi ve yeni normal meselesi. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 40(1), 541-573.
- Karataş, Z. (2020). COVID-19 Pandemisinin toplumsal etkileri, değişim ve güçlenme. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 3-17.
- Kaya, F. (2020). Pandemi sonrası değişen uluslararası sistem ve küreselleşme. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (Covid-19 Special Issue), 261-273.
- Koç, İ. ve Yardımcıoğlu, F. (2020). Covid-19 pandemi sürecinde uygulamaya konulan mali tedbir ve teşviklerin karşılaştırmalı analizi: Türkiye ve seçilmiş AB ülkeleri karşılaştırması. *Research Journal of Politics, Economics & Management/Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 123-152.
- Kuş, E. (2009). *Nitel- nitel araştırma teknikleri*. (3. Baskı), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Mayring, P. (2011). *Nitel sosyal araştırmaya giriş* (A. Gümüş ve M. S. Durgun, Çev.). 1. Baskı, Ankara: BilgeSu Yayınları.
- Sağlam, M. ve Çakır, U. (2020). Pandemi (covid-19) sürecinde tüketici davranışları: Konya butik işletme örneği. *Global Media Journal*, 11(2), 145- 160.
- Tuna, A. A. ve Türkmendağ, Z. (2020). Covid-19 pandemi döneminde uzaktan çalışma uygulamaları ve çalışma motivasyonunu etkileyen faktörler. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 3246-3260.
- Uğraş Dikmen, A., Kına, M. H., Özkan, S. ve İlhan, M. N. (2020). Covid-19 epidemiyolojisi: Pandemiden ne öğrendik? *Journal of Biotechnology and Strategic Health Research*, 4, 29-36.
- Wang, J. ve Wang, Z. (2020). Strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) analysis of China's prevention and control strategy for the COVID-19 epidemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2235.

- WHO. (2018). Managing epidemics: Key facts about major deadly diseases. <https://www.who.int/emergencies/diseases/managing-epidemics/en/> (Erişim Tarihi: 9.5.2021).
- Yelboğa, N. ve Aslan, Ş. B. (2020). Sosyal sorun olarak salgın hastalıklar ve sosyal çalışmanın halk sağlığını koruma/geliştirme görevi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 43-49.
- Yılmaz, B. (2020). Covid-19 pandemi sürecinin çalışanlar üzerine etkisi: kamu sektöründe çalışanlar üzerine uygulamalı bir araştırma. *Third Sector Social Economic Review*, 55(3), 1724-1740.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

Kurul adı: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu

Tarih: 14.10.2021

No: 112/14

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : %40

2. yazar katkı oranı : %40

3. yazar katkı oranı : %20